

Available at <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap>

Jurnal Akuntansi dan Pajak, 19(02), 2019, 158-169

## Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemudahan E-Filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

**Saefudin\*, Prabowo Yudo Jayanto**Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang  
Gedung L2, Lantai 2 FE UNNES, Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229, Indonesia\*Email korepondensi: [saevenger@gmail.com](mailto:saevenger@gmail.com)

### Abstract

*The purpose of this study was to determine the factors that affect the interest of taxpayers to use E-Filing. Population of this study is an individual taxpayer who is registered as employee in Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Semarang. The selection of samples were tested by using jenuh sampling method, the samples were 42 respondent. The analysis method used in this research is partial least square analysis with SmartPLS version 3 programs. The result showed that perceived usefulness, perceived ease of use, and readiness technology taxpayers information affect the interest to use E-Filing, while security and privacy, complexity, and social factor does not affect the interest to use E-Filing. The conclusion of this study showed that perceived usefulness, perceived ease of use, and readiness technology taxpayers information affect the interest to use E-Filing, while security and privacy, complexity, and social factor does not affect the interest to use E-Filing because e-filing system is still difficult to use and still lack of socialization about the used of e-filing system.*

**Keywords:** Complexity; E-Filing; Perceived Ease of Use and Usefulness; Readiness Technology Information; Security and Privacy

### Abstrak

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan wajib pajak untuk menggunakan E-Filing. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang tercatat sebagai pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Semarang. Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh sebanyak 42 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis partial least square dengan program SmartPLS Versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap kemudahan untuk menggunakan E-filing, sedangkan variabel keamanan dan kerahasiaan, kerumitan, serta faktor sosial tidak berpengaruh terhadap kemudahan untuk menggunakan E-filing. Simpulan dalam penelitian ini bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap kemudahan untuk menggunakan E-filing, sedangkan variabel keamanan dan kerahasiaan, kerumitan, serta faktor sosial tidak berpengaruh terhadap kemudahan untuk menggunakan E-filing karena sistem e-filing dirasa masih sukar untuk digunakan dan masih kurangnya sosialisasi tentang menggunakan sistem e-filing.*

**Keywords:** E-Filing; Keamanan dan Kerahasiaan; Kesiapan Teknologi Informasi; Kerumitan; Persepsi Kegunaan dan Kemudahan

**Saran sitasi:** Saefudin, S., & Jayanto, P. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 19(2), 158-169.  
doi:<http://dx.doi.org/10.29040/jap.v19i2.305>

**DOI:** <http://dx.doi.org/10.29040/jap.v19i2.305>

## 1. Pendahuluan

*E-filing* sudah diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sejak tahun 2005 dengan adanya Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-05/PJ/2005. Saat itu *e-filing* harus dilakukan melalui *Application Service Provider* (ASP) atau Penyedia Jasa Aplikasi, namun sejak bulan Februari 2012, DJP telah menyediakan layanan *e-filing* gratis untuk Surat Pemberitahuan (SPT) PPh Orang Pribadi. Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) menggunakan *e-filing* memiliki banyak kelebihan. Beberapa kelebihan penyampaian SPT menggunakan *e-filing* yaitu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan kapan saja, tidak mengeluarkan biaya yang mahal, praktis, serta memiliki perhitungan yang akurat dan lengkap karena perhitungannya menggunakan sistem. Adanya kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan maka diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, selain itu transisi cara penyampaian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam pengelolaan pajak. Oleh karena itu, diperlukan dukungan dari semua pihak secara terus menerus agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan dan tercipta administrasi perpajakan yang modern ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Pelaporan pajak melalui *e-filing* di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II belum populer karena hingga saat ini baru dilakukan sekitar 40 persen dari 332.208 wajib pajak di wilayah ini. Berdasarkan data, dari jumlah wajib pajak sasaran *e-filing* sebanyak 332.208, realisasinya baru 40,60 persen atau 134.883 wajib pajak yang menggunakan *e-filing*. Dengan rincian untuk wajib pajak badan sebanyak 3.253 atau 8,84 persen, wajib pajak nonkaryawan sebanyak 3.770 atau 6,77 persen, dan wajib pajak karyawan sebanyak 127.860 WP atau 53,34 persen. Kanwil DJP Jateng II juga menghimbau kepada seluruh wajib pajak untuk segera melaporkan SPT Tahunan. Untuk batas waktu pelaporan SPT Tahunan 2017 untuk orang pribadi adalah 31 Maret 2018. Sejak tanggal 12

Februari 2018 Kanwil DJP Jateng II juga telah melakukan kegiatan jemput bola di seluruh instansi pemerintah dan perguruan tinggi ([jateng.antaranews.com](http://jateng.antaranews.com)).

Badan Kepegawaian daerah (BKD) merupakan instansi pemerintah yang mempunyai wewenang dan tugas dalam proses pelaksanaan pengembangan Sumber Daya Manusia khususnya Pegawai Negeri Sipil dalam hal ini melalui pendidikan dan pelatihan aparatur. Kegiatan jemput bola yang dilakukan oleh DJP mengindikasikan bahwa masih banyak wajib pajak orang pribadi di instansi pemerintah yang belum mengetahui ataupun mengerti kemudahan-kemudahan yang diperoleh wajib pajak setelah menggunakan *e-filing* untuk pelaporan SPT tahunan.

Kemudahan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) didefinisikan sebagai kecenderungan hati yang tinggi, gairah atau keinginan terhadap sesuatu. Kemudahan yang dimaksud disini yaitu dalam menggunakan *e-filing*. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyediakan fasilitas *e-filing* dengan maksud untuk menyediakan suatu layanan pelaporan pajak bagi Wajib Pajak secara *online* dan *realtime*. Sistem tersebut harus memberikan banyak manfaat, mudah dipahami, dan bersifat praktis sehingga Wajib Pajak tertarik atau berkemudahan menggunakan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan Wibisono dan Toly (2015) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*. Studi yang dilakukan Noviandini (2012), Wibisono dan Toly (2015) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*. Faktor keamanan dan kerahasiaan pada hasil yang telah dilakukan Sugihanti (2011) menyimpulkan keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap kemudahan perilaku menggunakan *e-filing*, bertentangan dengan hasil penelitian Desmayanti (2012). Wibisono dan Toly (2015) menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian Sugihanti (2011) menyatakan tidak ada pengaruh antara

kerumitan dengan kemudahan perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*, bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan Desmayanti (2012). Faktor sosial pada hasil penelitian Lie dan Sudjiarto (2014) menyatakan faktor sosial berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*, bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan Wardani dan Ambarwati (2017).

Berdasarkan *fenomena gap* dan *research gap* di atas pada penelitian ini penulis beranggapan perlunya mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kemudahan wajib untuk menggunakan *e-filing*. Kemudahan wajib untuk menggunakan *e-filing* dapat ditentukan oleh beberapa faktor, diantaranya persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, kerumitan, dan faktor sosial.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menguji dan menganalisis apakah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, kerumitan, dan faktor sosial berpengaruh terhadap kemudahan untuk menggunakan *E-Filing*. Penelitian ini lebih menekankan pada wajib pajak orang pribadi pada dinas/instansi pemerintah. Dan juga menambahkan kerumitan dan faktor sosial sebagai variabel independen, karena kerumitan suatu teknologi komputer yang dipersepsikan sebagai hal yang relatif sulit dipahami, sedangkan faktor sosial merupakan pengaruh dari lingkungan yang meyakinkan seseorang untuk menggunakan suatu sistem sehingga dapat mempengaruhi kemudahan menggunakan *e-filing*. Penelitian ini dilakukan pada tahun terbaru, dengan objek yang berbeda yaitu pada pegawai di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kab. Semarang.

## 2. Tinjauan Pustaka

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu teori tentang menggunakan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap menggunakan sistem teknologi informasi. Teori

ini pertama kali dikenalkan oleh Davis (1989). *Task Technology Fit* (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995). Sehingga dapat menjelaskan bagaimana teknologi berdampak dalam membantu individu mengerjakan tugas. *Theory of Planned Behavior* (TPB) atau teori perilaku yang terencana dipublikasikan oleh Ajzen, teori ini merupakan pengembangan lebih lanjut dari *Theory of Reasoned Action* atau teori tindakan yang beralasan yang bertujuan untuk memperlihatkan hubungan dari perilaku-perilaku yang dimunculkan oleh individu untuk menanggapi sesuatu. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) merupakan salah satu model penerimaan teknologi terkini yang dikembangkan oleh Venkatesh Venkatesh, Morris, Davis, dan Davis (2013). Model ini disusun berdasarkan teori-teori dasar mengenai perilaku pengguna teknologi dan model penerimaan teknologi.

Persepsi kegunaan adalah persepsi yang menjelaskan tentang sejauh mana pengguna dapat percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Hal tersebut sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dimana persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) mempengaruhi sikap (*Attitude*) individu terhadap menggunakan teknologi informasi, yang nantinya akan menentukan apakah individu berniat untuk menggunakan teknologi informasi. Niat untuk menggunakan teknologi informasi akan menentukan apakah individu akan menggunakan teknologi informasi. Penelitian yang dilakukan Wibisono dan Toly (2015), Desmayanti (2012), Laihad (2013), Lie dan Sadjiarto (2014), dan Wardani dan Ambarwati (2017) yang menunjukkan bahwa kegunaan berpengaruh terhadap menggunakan *E-Filing*.

### **H<sub>1</sub>: Persepsi Kegunaan berpengaruh positif terhadap Kemudahan Wajib Pajak Dalam Menggunakan *E-Filing***

Persepsi kemudahan dapat didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu mempercayai bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Davis, 1989).

Hal tersebut sesuai dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) dimana persepsi kemudahan menggunakan (*Perceived Ease Of Use*) mempengaruhi sikap (*Attitude*) individu terhadap menggunakan teknologi informasi, yang nantinya akan menentukan apakah individu berniat untuk menggunakan teknologi informasi. Studi yang dilakukan Noviani (2012), Wibisono dan Toly (2015), Desmayanti (2012), Laihad (2013), Lie dan Sadjarto (2014), dan Wardani dan Ambarwati (2017) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh penggunaan *e-filing*. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan maka akan mempengaruhi kemudahan dalam menggunakan sistem *e-filing*.

#### **H2: Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap Kemudahan Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing**

Menurut Firmawan dan Marsono (2009), keamanan berarti bahwa menggunakan sistem informasi itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti bahwa segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada pihak ketiga yang dapat mengetahuinya. Hal tersebut sesuai dengan *Task Technology Fit* (TTF) dimana tingkat keamanan dan kerahasiaan merupakan suatu manfaat yang diberikan *e-filing* sehingga berpengaruh terhadap kemudahan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012), Wibisono dan Toly (2015), yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

#### **H3: Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh positif terhadap Kemudahan Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing**

Desmayanti (2012) menyatakan kesiapan teknologi informasi juga mempengaruhi kemajuan pola pikir individu. Kesiapan teknologi informasi selain mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, juga akan mempengaruhi kemudahan masyarakat khususnya Wajib Pajak dalam hal melaporkan pajak. Hal tersebut sesuai dengan

*Task Technology Fit* (TTF) dimana kesiapan teknologi informasi juga berpengaruh terhadap kemudahan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Yang artinya bahwa setiap individu yang siap menerima teknologi informasi maka individu tersebut yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak akan memutuskan untuk menggunakan *e-filing*. Penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012), dan Wibisono dan Toly (2015) yang menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

#### **H4: Kesiapan Teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap Kemudahan Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing**

Kerumitan adalah seberapa tinggi persepsi yang dimiliki seseorang terhadap suatu inovasi baru dalam bidang teknologi, apakah inovasi tersebut lebih banyak memberikan kebermanfaatan dan kemudahan atau tidak. Persepsi kerumitan ini akan muncul apabila teknologi yang menjadi inovasi baru memiliki tingkat kerumitan yang tinggi dalam menggunakannya atau teknologi tersebut malah dapat menyita banyak waktu penggunaannya, sehingga pengguna akan berfikir atau memiliki persepsi bahwa sistem tersebut memiliki kerumitan. Hal tersebut sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dimana individu akan memutuskan untuk berkeputusan menggunakan *e-filing* jika didasari keterampilan dan kemampuan yang dimiliki individu serta mampu mengatasi kesulitan atau kerumitan yang menghambat pelaksanaan perilaku. Jika individu tidak mempunyai keterampilan dan pengetahuan, serta tidak mampu mengatasi kesulitan atau kerumitan yang menghambat pelaksanaan perilaku maka individu tersebut tidak akan menggunakan *e-filing*. Penelitian yang dilakukan Desmayanti (2012) menyatakan bahwa kerumitan berpengaruh negatif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-filing*.

#### **H5: Kerumitan berpengaruh negatif terhadap Kemudahan Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing**

Faktor sosial merupakan pengaruh dari lingkungan yang meyakinkan seseorang untuk menggunakan suatu sistem. Menurut Wulandari dalam Wardani dan Ambarwati (2017) mengidentifikasi faktor sosial sebagai tingkat kepercayaan individu bahwa adanya pengaruh lingkungan untuk menggunakan sistem. Hal ini berarti Wajib Pajak mau menggunakan *e-filing* karena pengaruh dari teman, rekan kerja maupun saudara, dan hal tersebut akan mempengaruhi kemudahan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hal tersebut sesuai dengan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dimana individu akan berkemudahan menggunakan *e-filing* apabila adanya pengaruh dari luar, yaitu faktor sosial dari teman maupun dari keluarga. Apabila individu terpengaruh dari lingkungan untuk menggunakan suatu sistem, maka hal itu juga akan mempengaruhi kemudahan individu dalam menggunakan *e-filing*. Penelitian yang dilakukan Lie dan Sadjiarto

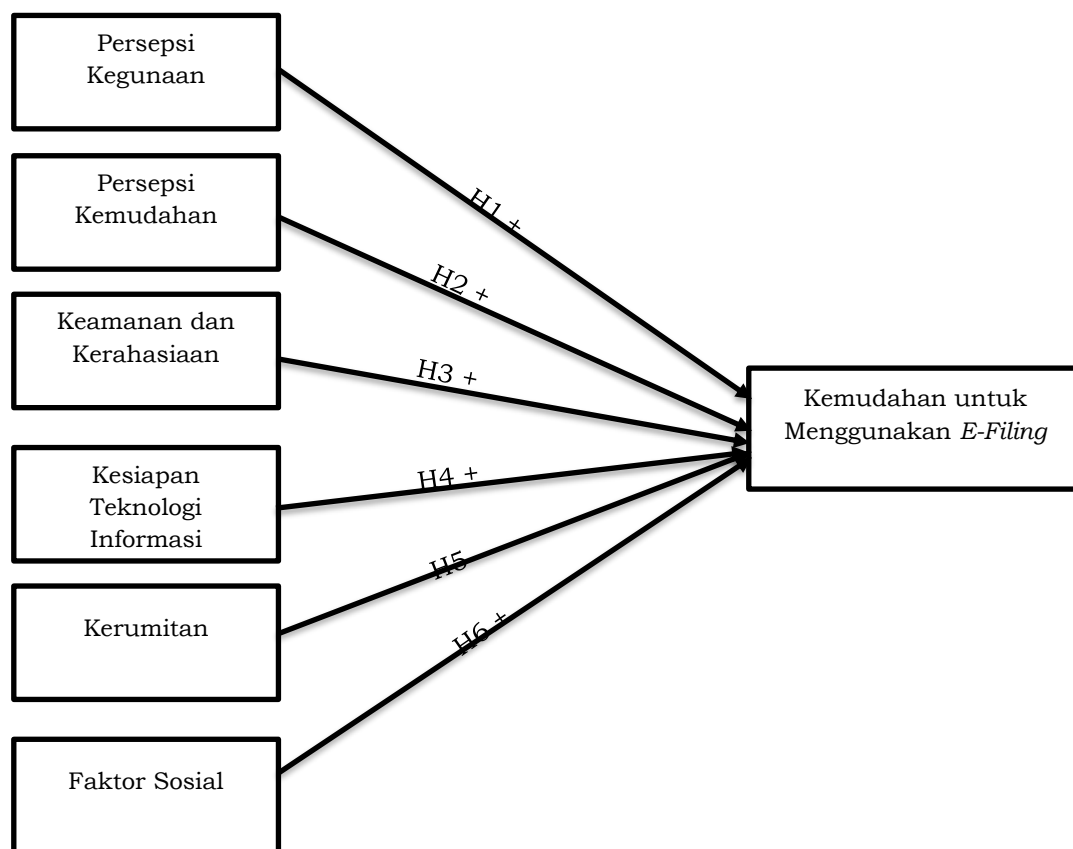
(2014) menunjukkan Faktor Sosial berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

**H<sub>6</sub>: Faktor Sosial berpengaruh positif terhadap Kemudahan Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing.**

Berdasarkan uraian di atas, kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat digambarkan pada Gambar 1.

**3. Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini berdasarkan karakteristik masalah yang diteliti adalah *explanatory causal-comparative research* yaitu penelitian untuk menguji hipotesis yang menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel independen dengan variabel dependen, sedangkan untuk analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana jenis data yang digunakan adalah data primer. Data diperoleh dengan menyebarkan



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran

kuesioner kepada sejumlah narasumber yang berasal dari wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *E-Filing* dan tercatat sebagai pegawai di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Semarang.

Alasan peneliti memilih lokasi ini adalah karena berbagai alasan, diantaranya adalah sebagai berikut: lebih dekat dengan tempat tinggal, mudah dijangkau dan ekonomis. Selain itu penelitian dilakukan pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Semarang adalah karena ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* pada Badan Kepegawaian Daerah tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang tercatat sebagai pegawai di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Semarang berjumlah 48 pegawai. Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh sebanyak 48 responden. Sebanyak 48 kuesioner telah disebar pada pegawai di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Semarang mulai tanggal 28 Mei 2018 sampai 6 Juni 2018. Dari 48

kuesioner, 42 (87,5%) kuesioner yang kembali, dan sejumlah 8 (12,5%) kuesioner tidak dikembalikan. Data yang dapat diolah dalam penelitian ini sebanyak 42 (100%) kuesioner. Berikut ini penulis menyajikan Tabel 1 sebagai ringkasan hasil pengumpulan data.

**Tabel 1. Hasil Pengumpulan Data**

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang dikirim	48
Kuesioner yang tidak kembali	6
Kuesioner yang bisa diolah	42

Sumber: Data primer diolah, 2018

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel endogen dan variabel eksogen. Variabel endogen dalam penelitian ini yaitu kemudahan wajib pajak untuk menggunakan *E-Filing*, sedangkan variabel eksogen dalam penelitian ini yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, kerumitan, dan faktor sosial.

**Tabel 2. Definisi Operasional Variabel**

Jenis Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kemudahan Wajib Pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i> (Y)	Cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT Masa maupun SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan oleh Orang Pribadi maupun Badan ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dilakukan secara online dan realtime melalui website Direktorat Jenderal Pajak (DJP) maupun Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP) ( <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>Selalu menggunakan <i>e-filing</i> untuk pelaporan pajak.</li> <li>Secara keseluruhan <i>e-filing</i> mudah digunakan.</li> <li>Menggunakan <i>e-filing</i> tidak membosankan.</li> <li>Menggunakan <i>e-filing</i> dapat menyederhanakan proses pelaporan pajak (Sugihanti, 2011).</li> </ol>	Skala Likert
Persepsi Kegunaan (X1)	Bagaimana individu menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem teknologi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dapat meningkatkan performa pelaporan pajak</li> <li>Dapat meningkatkan efektivitas pelaporan pajak</li> <li>Dapat meningkatkan produktivitas (Desmayanti, 2012)</li> </ol>	Skala Likert

Jenis Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Persepsi Kemudahan (X2)	Bagaimana individu menginterpretasikan bahwa mempelajari dan menggunakan sistem tersebut merupakan hal yang tidak sulit	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>E-filing</i> mudah digunakan</li> <li>2. <i>E-filing</i> dapat dengan mudah dipelajari</li> <li>3. Terampil dalam menggunakan <i>e-filing</i> (Desmayanti, 2012)</li> </ol>	Skala Likert
Keamanan dan Kerahasiaan (X3)	Kecilnya tingkat suatu resiko dalam sistem informasi sedangkan kerahasiaan merupakan terjaminnya suatu data atau informasi pribadi sehingga tidak ada pihak lain yang mengetahui kecuali dengan izin pengguna	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan <i>e-filing</i> itu aman</li> <li>2. Percaya bahwa <i>e-filing</i> dapat menjaga kerahasiaan</li> <li>3. Permasalahan tingkat keamanan dan kerahasiaan dalam <i>e-filing</i> tidak mempengaruhi dalam memanfaatkan layanan pelaporan pajak (Desmayanti, 2012)</li> </ol>	Skala Likert
Kesiapan Teknologi Informasi (X4)	Individu siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk dengan adanya sistem <i>e-filing</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan <i>software</i> dan <i>hardware</i> komputer</li> <li>2. <i>Software</i> dan <i>hardware</i> teknologi informasi telah tersedia cukup baik</li> <li>3. Menerima dan mengikuti perkembangan teknologi dibidang perpajakan (Desmayanti, 2012).</li> </ol>	Skala Likert
Kerumitan (X5)	Ukuran dimana suatu sistem dinilai tidak mudah atau sulit dipahami	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan <i>e-filing</i> dapat menyita waktu ketika mengerjakan banyak tugas (<b>*item negatif, skoring dibalik</b>).</li> <li>2. Hasil menggunakan <i>e-filing</i> sulit untuk dipadukan dengan pekerjaan (<b>*item negatif, skoring dibalik</b>).</li> <li>3. Menggunakan <i>e-filing</i> berbahaya bagi komputer dan data (<b>*item negatif, skoring dibalik</b>) (Desmayanti, 2012).</li> </ol>	Skala Likert
Faktor Sosial (X6)	Pengaruh dari lingkungan yang meyakinkan seseorang untuk menggunakan suatu sistem (Wardani & Ambarwati, 2017)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan <i>e-filing</i> karena saran dari teman.</li> <li>2. Menggunakan <i>e-filing</i> karena saran dari keluarga.</li> <li>3. Sosialisasi tentang menggunakan sistem <i>e-filing</i> (Wardani &amp; Ambarwati, 2017).</li> </ol>	Skala Likert

Sumber: Penelitian terdahulu yang dikembangkan oleh peneliti, 2018

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui survei menggunakan kuesioner. Kuesioner diberikan kepada wajib pajak yang tercatat sebagai pegawai di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Semarang. Teknik pengolahan data menggunakan metode SEM (*structural equation modeling*) berbasis *partial least squares* dengan alat analisis data SmartPLS 3.0 yang meliputi Uji *Outer Model*, Uji *Inner Model*, dan Uji Hipotesis.

Tabel 3. *Outer Loadings*

	<i>Original Sample</i>
EFILING1 <- E-Filing	0,755
EFILING2 <- E-Filing	0,747
EFILING3 <- E-Filing	0,802
EFILING4 <- E-Filing	0,838
FS1 <- Faktor Sosial	0,729
FS2 <- Faktor Sosial	0,741
FS3 <- Faktor Sosial	0,902
KEAKER1 <- Keamanan dan Kerahasiaan	0,943
KEAKER2 <- Keamanan dan Kerahasiaan	0,963
KEAKER3 <- Keamanan dan Kerahasiaan	0,714
KEG1 <- Kegunaan	0,941
KEG2 <- Kegunaan	0,898
KEG3 <- Kegunaan	0,739
KEM1 <- Kemudahan	0,847
KEM2 <- Kemudahan	0,798
KEM3 <- Kemudahan	0,751
KER1 <- Kerumitan	0,773
KER2 <- Kerumitan	0,772
KER3 <- Kerumitan	0,919
KTI1 <- Kesiapan Teknologi Informasi	0,851
KTI2 <- Kesiapan Teknologi Informasi	0,805
KTI3 <- Kesiapan Teknologi Informasi	0,716

Sumber: data primer diolah, 2018.

Tabel 4. *Composite Reliability dan Cronbachs Alpha*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Kemudahan Menggunakan E-Filing	0,794	0,866
Kegunaan	0,828	0,897
Kemudahan	0,718	0,841
Keamanan dan Kerahasiaan	0,863	0,911
Kesiapan Teknologi Informasi	0,708	0,835
Kerumitan	0,799	0,863
Faktor Sosial	0,706	0,836

Sumber: data primer diolah, 2018.

Tabel 5. *Nilai R-Square*

	<i>R Square</i>
Kemudahan Wajib Pajak Menggunakan E-Filing	0,766

Sumber: data primer diolah, 2018.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Hasil penelitian

Sebanyak 116 responden mengisi kuisioner dan sebanyak 111 kuesioner yang dapat diolah. Hasil analisis hipotesis masing-masing jalur yang diperoleh dari hasil analisis menggunakan soft-

ware *smartPLS 3.0* sebagaimana Tabel 1 dan Tabel 2.

Dalam penelitian ini untuk tingkat signifikansi sebesar 95% sehingga tingkat kesalahan 5%. Uji hipotesis dilakukan dengan melihat nilai *path coefficient*, *t-statistic*, dan *P-Values*. Jika nilai *P-Values* kurang dari 0,05 maka hipotesis



diterima. Signifikan parameter yang diestimasi memberikan informasi mengenai hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian kemudian membandingkan nilai *t-statistic* dengan nilai *t-tabel* signifikansi pada 5% (nilai *t-hitung* > *t-tabel* 1,96) (Ghozali, 2014). Tabel 3 berikut menyajikan hasil pengujian *path coefficient* dengan SmartPLS 3.0.

#### 4.2 Pembahasan

##### Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Kemudahan Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing

Persepsi kegunaan adalah persepsi yang menjelaskan tentang sejauh mana pengguna dapat percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi akan berguna dan meningkatkan kinerjanya. Berdasarkan hasil uji *resampling bootstrapping* menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap kemudahan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Selain itu jika dilihat dari parameter koefisiennya (*original sample*) bernilai positif, hal ini berarti faktor persepsi kegunaan memiliki hubungan positif terhadap kemudahan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 (H1) diterima. Persepsi pengguna teknologi informasi akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan menggunakan teknologi informasi. Sikap individu yang muncul dari penerimaan teknologi dapat digambarkan dari intensitas atau tingkat menggunakan teknologi tersebut. Penerimaan menggunakan teknologi merupakan faktor yang penting dalam pengembangan menggunakan dan pemanfaatan sistem informasi dan teknologi. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori *Technology Acceptance*

*Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa reaksi dan persepsi pengguna teknologi informasi akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan menggunakan teknologi informasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Desmayanti (2012) dan Laihad (2013). Selain itu juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wibisono dan Toly (2015) yang menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*.

##### Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kemudahan Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing

Persepsi kemudahan dapat didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu mempercayai bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan oleh individu. Berdasarkan hasil uji *resampling bootstrapping* menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kemudahan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Selain itu jika dilihat dari parameter koefisiennya (*original sample*) bernilai positif, hal ini berarti faktor persepsi kemudahan memiliki hubungan positif terhadap kemudahan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 (H2) diterima. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa reaksi dan persepsi kemudahan teknologi informasi akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan menggunakan teknologi informasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Desmayanti (2012)

Tabel 6. *Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values)*

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics ( O/STDEV )</i>	<i>P Values</i>
KEG -> EFILING	0,447	0,444	0,167	2,679	0,004
KEM -> EFILING	0,327	0,338	0,118	2,773	0,003
KEAKER -> EFILING	-0,194	-0,176	0,169	1,153	0,125
KTI -> EFILING	0,444	0,404	0,197	2,255	0,012
KER -> EFILING	-0,116	-0,104	0,132	0,881	0,189
FS -> EFILING	-0,037	-0,024	0,227	0,164	0,435

Sumber: data primer diolah, 2018.

dan Noviandini (2012). Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh Wibisono dan Toly (2015) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*.

#### **Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Kemudahan Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing**

Keamanan dapat diartikan bahwa menggunakan sistem informasi itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan dapat diartikan bahwa segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada pihak ketiga yang dapat mengetahuinya. Berdasarkan hasil uji *resampling bootstrapping* menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap kemudahan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Selain itu jika dilihat dari parameter koefisiennya (*original sample*) bernilai negatif, hal ini berarti faktor keamanan dan kerahasiaan memiliki hubungan negatif terhadap kemudahan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 (H3) ditolak. Hal tersebut tidak sesuai dengan *Task Technology Fit* (TTF) dimana tingkat keamanan dan kerahasiaan merupakan suatu manfaat yang diberikan *e-filing* sehingga berpengaruh terhadap kemudahan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Alasan mengapa H3 ditolak diduga karena kebanyakan pengguna *E-Filing* tidak benar-benar memahami resiko keamanan dan kerahasiaan dari *E-Filing*. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Sugihanti (2011) yang menyatakan keamanan berpengaruh negatif terhadap kemudahan perilaku dalam menggunakan *e-filing*. Tetapi hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Desmayanti (2012) yang menyimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap kemudahan untuk menggunakan *E-Filing*. Dan penelitian Wibisono dan Toly (2015) juga menyatakan bahwa keamanan dan

kerahasiaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

#### **Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi terhadap Kemudahan Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing**

Kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh masing-masing individu, apakah individu tersebut siap menerima teknologi. Berdasarkan hasil uji *resampling bootstrapping* menunjukkan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap kemudahan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Selain itu jika dilihat dari parameter koefisiennya (*original sample*) bernilai positif hal ini berarti faktor kesiapan teknologi informasi memiliki hubungan positif terhadap kemudahan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 (H4) diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori *Task Technology Fit* (TTF) yang berpegang bahwa teknologi memiliki dampak positif terhadap kinerja seseorang dan dapat digunakan apabila kemampuan teknologi tersebut cocok dengan tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh pengguna. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Desmayanti (2012). Penelitian Wibisono dan Toly (2015) juga menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Salim (2012) yang mengatakan bahwa teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*.

#### **Pengaruh Kerumitan terhadap Kemudahan Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing**

Kerumitan sebagai tingkat harapan pengguna bahwa suatu teknologi bebas dari usaha. Kerumitan juga akan muncul, jika individu belum bisa menerima sebuah teknologi baru dan belum memahami teknologi baru tersebut. Berdasarkan hasil uji *resampling bootstrapping* menunjukkan bahwa kerumitan tidak berpengaruh terhadap kemudahan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Selain itu jika dilihat dari parameter koefisiennya (*original sample*)

bernilai negatif, hal ini berarti faktor kerumitan memiliki hubungan negatif terhadap kemudahan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 5 (H5) ditolak. Hal tersebut tidak sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dimana individu akan memutuskan untuk berkemudahan menggunakan *e-filing* jika didasari keterampilan dan kemampuan yang dimiliki individu serta mampu mengatasi kesulitan atau kerumitan yang menghambat pelaksanaan perilaku. Jika individu tidak mempunyai keterampilan dan pengetahuan, serta tidak mampu mengatasi kesulitan atau kerumitan yang menghambat pelaksanaan perilaku maka individu tersebut tidak akan menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Desmayanti (2012) bahwa kerumitan berpengaruh signifikan negatif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-filing*.

#### **Pengaruh Faktor Sosial terhadap Kemudahan Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing**

Faktor sosial merupakan pengaruh dari lingkungan yang meyakinkan seseorang untuk menggunakan suatu sistem. Berdasarkan hasil uji *resampling bootstrapping* menunjukkan bahwa faktor sosial tidak berpengaruh terhadap kemudahan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Selain itu jika dilihat dari parameter koefisiennya (*original sample*) bernilai negatif, hal ini berarti faktor sosial memiliki hubungan negatif terhadap kemudahan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 6 (H6) ditolak. Hal tersebut tidak sesuai dengan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dimana individu akan berkemudahan menggunakan *e-filing* apabila adanya pengaruh dari luar, yaitu faktor sosial dari teman maupun dari keluarga. Apabila individu terpengaruh dari lingkungan untuk menggunakan suatu sistem, maka hal itu juga akan mempengaruhi kemudahan individu dalam menggunakan *e-filing*. Faktor sosial sebagai tingkat kepercayaan individu bahwa adanya pengaruh lingkungan untuk menggunakan sistem. Tetapi Wajib Pajak

di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Semarang mau menggunakan *e-filing* karena bukan karena pengaruh dari teman, rekan kerja maupun saudara, dan hal tersebut tidak akan mempengaruhi kemudahan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Wardani dan Ambarwati (2017) yang menyatakan bahwa faktor sosial tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filing*. Tetapi penelitian ini tidak sejalan dengan Lie dan Sadjarto (2014) yang menunjukkan faktor sosial berpengaruh terhadap kemudahan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

#### **5. Kesimpulan**

Hasil penelitian membuktikan bahwa kinerja auditor dipengaruhi oleh independensi auditor. Semakin tinggi independensi auditor, maka semakin tinggi kinerja yang dihasilkan. Kondisi ini menggambarkan bahwa auditor internal dapat menerapkan independensi baik *independence in fact* maupun *independence in appearance* dalam pelaksanaan pemeriksaan. Dengan demikian sikap independensi dapat mempengaruhi kinerja APIP.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil simpulan diantaranya persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kemudahan wajib pajak untuk menggunakan *E-Filing*. Sedangkan keamanan dan kerahasiaan, kerumitan, dan faktor sosial tidak berpengaruh terhadap kemudahan wajib pajak untuk menggunakan *E-Filing*.

Saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan penelitian adalah diharapkan Direktorat Jenderal Pajak lebih sering mensosialisasikan menggunakan *e-filing* kepada khalayak umum khususnya wajib pajak, sehingga wajib pajak pada umumnya memahami pelaporan SPT melalui *e-filing*.

#### **6. Ucapan Terimakasih**

Atas tersusunnya penelitian ini, saya ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan kakak saya yang selalu memberikan kasih

sayang, doa, dan dukungan materiil. Seluruh dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan ilmu pengetahuan.

## **7. Daftar Pustaka**

- Davis, F.D. 1989. " Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology." *MIS Quarterly*. Vol. 13, No. 3, h. 319-339
- Desmayanti, E. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang). *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 1-12.
- Firmawan, F., & Marsono, M. (2009). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Penggunaan Sytem Informasi (System Usage).
- Ghozali, I. (2014). Structural equation modeling: Metode alternatif dengan partial least square (pls). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS quarterly*, Vol. 19, No.2, pp 213-236.
- Jateng.antaranews.com (2018, Maret ). e-filing belum populer, baru dipakai 40 persen wajib pajak. Website: <https://jateng.antaranews.com/berita/191109/e-filing-belum-populer-baru-dipakai-40-persen-wajib-pajak>
- Laihad, R. C. (2013). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Menggunakan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3), 44-51.
- Lie, I., & Sadjiarto, R. A. (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan e-Filing. *Tax & Accounting Review*, 3(2), 147.
- Noviandini, N. C. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Menggunakan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Menggunakan E-Filing bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 1(1), 15-22.
- Salim, E. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan di KPP Madya Jakarta Pusat). *Jurnal Akuntansi*, 1-15
- Salim, E., Puspa, D. F., & Darmayanti, Y., (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filling oleh Wajib Pajak sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Di KPP Madya Jakarta Pusat). *Jurnal Fakultas Ekonomi*, 4(1), 1-15.
- Sugihanti, W. T. (2011). *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filling (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang)* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, Vol.27, No.3, September, pp. 425-478.
- Wardani, D. K., & Ambarwati, H. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Niat Wajib Pajak untuk Menggunakan E-Filing. *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 14(2), 979-989.
- Wibisono, L. T., & Toly, A. A. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing Di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 246.